カスタマーハラスメント対応方針

岩手県予防医学協会（以下、「協会」）は、「岩手県民の健康と福祉に寄与する」ことを理念とし、健康サービス事業を展開しています。

今後も、より良い検査・健診、健康支援等のサービスを提供するためには、協会で働くすべての職員が心身ともに健康で安全に働ける職場環境づくりが重要であると考えています。

私たちは、協会に関係する皆様と協会で働くすべての人の基本的人権を共に尊重し、社会的使命や期待に応えていくために、ここにカスタマーハラスメントに対する基本方針を定めます。

1. 協会が考えるカスタマーハラスメントの定義

協会に関係する方からの言動のうち、要求や主張の内容に妥当性を欠くもの、また要求や主張の内容には正当性があるが、手段・方法が社会通念上相当性に欠けるものであり職員等の就業環境が害されるもの。

2. 協会が考えるカスタマーハラスメントとなる行為

- ・暴力、暴言、脅迫等の行為
- ・過剰または不合理な要求
- ・時間的、場所的な拘束
- ・セクハラ等各種ハラスメント行為
- ・プライバシーの侵害や名誉棄損にあたる言動
- ・その他これらに準ずる行為

3. カスタマーハラスメント対応

- ・合理的な解決に向けて良好な関係の再構築に努めますが、職員等への身体的な攻撃や人格を否定する言動に対しては組織として毅然とした態度で対応します。
- ・悪質なカスタマーハラスメントが継続する場合は残念ながらお取引の中止や協会のご利用をお断りする場合があります。
- ・警察や顧問弁護士など外部専門家と連携して対応します。

4. 協会に関係する皆様へのお願い

協会に関係する多くの皆様には上記事項に該当する行為もなく、良好な関係を構築いただいておりますが、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針にそって対応いたしますのでご理解、ご協力をお願いいたします。

2025年8月1日

公益財団法人岩手県予防医学協会 会長 本間 博